

# POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno diplomantky: Bc. Anna Šuranská**

**Název práce: Kvalita služeb z pohledu zákazníků sportovního centra Jeremi sport**

**Cíl práce:** Hlavním cílem této diplomové práce je provedení marketingového výzkumu kvality služeb ve sportovním centru Jeremi sport.

**Vedoucí diplomové práce: PhDr. Jan Šíma, Ph.D.**

## Celková náročnost tématu na zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

## Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Logická stavba práce	Velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

## Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

## Hodnocení práce:

Práce se orientuje na hodnocení kvality služeb sportovního centra, přičemž toto hodnocení poskytli sami zákazníci centra na základě marketingového průzkumu. Jako hlavní nástroj pro sběr dat byl využit dotazník, který autorka zkonstruovala na základě Bradyho modelu (Brady, 1997). Zároveň však vycházela z principu definovaného Parasuramanem, Berryem a Zeithamlovou (1988), který vychází z předpokladu, že na hodnocení kvality zákazníkem se podílí úroveň jeho očekávání. Výsledky dotazování prezentuje formou klasifikačních křížů a vhodným způsobem tak propojuje tři odlišné metody.

Teoretická část práce prezentuje východiska, která autorka čerpá z relativně obvyklé a snadno dostupné literatury. Není proto překvapením že nepřináší žádné nové poznatky či moderní přístupy pro hodnocení kvality služeb pohledem zákazníků.

Metodická část práce poskytuje informace, na jejichž základě lze snadno pochopit, jak autorka práce postupovala při své snaze o dosažení cíle práce. Z výsledkové části je však patrné, že dotazníky byly předloženy také vedení centra. Komu konkrétně a s jakým cílem, se však v metodické části práce nelze nic dozvědět. Poprvé se o tomto lze dočíst až na straně 42, kde autorka práce píše o „hodnocení vedení“. Ve skutečnosti se však nejedná o „hodnocení“, ale o odhad vedení, jakou kombinaci odpovědí zákazníci označili nejčastěji.

Ve výsledkové části práce autorka přehledným způsobem prezentuje výsledky dotazování. Interpretace výsledků jsou doplněny o některá zdůvodnění zákazníků a poskytují tak cenné informace vedení centra. Také závěrečné návrhy autorky mi připadají adekvátní a korespondující s výsledky dotazování.

### **Připomínky:**

1. Jak bylo uvedeno výše, vedení centra bylo autorkou práce vyzváno k tomu, aby v dotazníku označilo odpověď, o které se domnívá, že ji také zákazníci nejčastěji označili. Odhad vedení je patrný u každého grafu, který znázorňuje výsledky. Přesto mi v práci chybí nějaký hlubší komentář, diskuse nad výsledky tohoto zkoumání. Až v závěru práce poskytuje autorka k tomuto stručný komentář. Její závěry mi ne vždy připadají logické – viz otázky k obhajobě.
2. Práce obsahuje několik překlepů. Těm se autorka práce nevyvarovala ani ve formulaci hypotéz.
3. Úpravu práce také kazí nejednotný tisk, kdy práce vypadá, jako by byla tištěna na různých tiskárnách s odlišnou intenzitou (písmo na části stránek je černější a silnější).

### **Otázky k obhajobě:**

- 1) U většiny otázek z hlavní části dotazníku vedení neodhadlo správně odpovědi svých zákazníků (kombinaci s největší četností). Přesto tuto skutečnost hodnotíte tak, že „vedení v zásadě zná svého zákazníka“. Vysvětlíte prosím důvody tohoto svého přesvědčení.
- 2) Čím si vysvětlujete skutečnost, že v chybných odhadech vedení ve velké většině hodnocení svých zákazníků podcenili (domnívali se, že hodnocení zákazníků bude mnohem horší)?
- 3) Nerozumím také Vašemu komentáři ze strany 105, kde uvádíte, že právě u vlastností, kde zákazníci hodnotili kvalitu mnohem výše, než si myslelo vedení centra, jste se pokusila navrhnout nápravu. Nemělo by to být spíše primárně u těch, kde zákazníci kvalitu posuzovali hůře, než si myslelo vedení centra?

**Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň: výborně - velmi dobře** v závislosti na průběhu obhajoby

V Praze dne 23. 4. 2016

.....  
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.